

**PERBANDINGAN PELAYANAN BPJS DAN NON BPJS
DI RAWAT INAP: *LITERATURE REVIEW***

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
AMALIA SURYA LESTARI
1710201129**



**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AISYIYAH
YOGYAKARTA
2021**

**PERBANDINGAN PELAYANAN BPJS DAN NON BPJS
DI RAWAT INAP: *LITERATURE REVIEW***

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Di Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta



**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AISYIYAH
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERBANDINGAN PELAYANAN BPJS DAN NON BPJS
DI RAWAT INAP: *LITERATURE REVIEW***

NASKAH PUBLIKASI

**Disusun oleh:
AMALIA SURYA LESTARI
1710201129**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan
Program Studi
Keperawatan Fakultas
Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : ROSIANA NUR IMALLAH, S.Kep.,Ns., M.Kep
17 September 2021 18:51:10



PERBANDINGAN PELAYANAN BPJS DAN NON BPJS DI RAWAT INAP: LITERATURE REVIEW¹

Amalia Surya Lestari², Rosiana Nur Imallah³

^{2,3}Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, Jalan Siliwangi No.63 Nogoirtro Gamping Sleman

Yogyakarta 55292, Indonesia.

²amaliasuryaa42@gmail.com, ³rosiana@unisayogya.ac.id

ABSTRAK

Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu masyarakat Indonesia. Seiring dengan bertambahnya pengguna BPJS, timbul banyak persoalan yang terjadi di Rumah Sakit terkait dengan pelayanan pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan. Perbedaan pelayanan yang didapatkan oleh pengguna BPJS dan pasien non BPJS menunjukkan kesimpangsiuran aturan, kesepakatan, dan kerjasama antara pemerintah selaku penggagas dan para penyedia layanan kesehatan. Gejala ketidakberesan tersebut dapat membuat rumah sakit cenderung lebih mengutamakan minatnya untuk melayani pasien umum (non BPJS) dibandingkan dengan pasien BPJS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah perbedaan kualitas pelayanan di rawat inap BPJS dan non BPJS berdasarkan penelusuran *literature review*. Kajian *literature review* menggunakan artikel yang berasal dari database Google Scholar, Portal Garuda dan ProQuest (2018-2020) kemudian diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Berdasarkan tinjauan *literature review* dari 19 jurnal didapatkan hasil bahwa terdapat perbedaan fasilitas ruang tunggu serta kualitas pelayanan yang berbeda antara pasien BPJS dan non BPJS. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan pelayanan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS, selain itu pasien juga mengeluhkan adanya perbedaan fasilitas yang didapatkan. Disarankan kepada petugas kesehatan agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien tanpa membedakan pasien BPJS maupun non BPJS.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rawat Inap, BPJS, Non BPJS

¹ Judul Skripsi

² Mahasiswa Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Dosen Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

THE COMPARISON OF *BPJS* AND NON *BPJS* SERVICES IN INPATIENTS: LITERATURE REVIEW¹

Amalia Surya Lestari², Rosiana Nur Imallah³

^{2,3}Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, Jalan Siliwangi No.63 Nogotirto Gamping Sleman
Yogyakarta 55292, Indonesia.

²amaliasuryaa42@gmail.com, ³rosiana@unisavogya.ac.id

ABSTRACT

In the era of *Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* or National Health Insurance, all Indonesian people who are registered through *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)* are entitled to health services. This is an effort by the government to fulfill the health rights of every individual in Indonesia. Along with the increase in *BPJS* users, many problems arise in hospitals related to patients' services who use *BPJS* Health. The difference in services of *BPJS* patients and non-*BPJS* patients shows a confusion of rules, agreements, and cooperation between the government as the initiator and health service providers. These irregularities can make hospitals tend to prioritize their interest in serving general patients (non *BPJS*) rather than *BPJS* patients. The purpose of this study is to determine whether there are differences in the quality of services in *BPJS* and non *BPJS* inpatients based on literature review searches. Literature review employed articles from the Google Scholar database, Garuda Portal and ProQuest (2018-2020) and then selected based on inclusion and exclusion criteria. Based on the literature review of 19 journals, it was found that there were differences in waiting room facilities and different service quality between *BPJS* and non *BPJS* patients. This study shows that there are significant differences in services between *BPJS* and non *BPJS* patients. Moreover, patients also complain about the differences in the facilities they get. Health workers are recommended to provide optimal service to patients without discriminating between *BPJS* and non *BPJS* patients.

Keywords : Service Quality, Inpatient, *BPJS*, Non *BPJS*

¹ Title

² Student of Nursing Program, Faculty of Health Science, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Lecturer of Nursing Program, Faculty of Health Science, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang adil dan merata merupakan salah satu cara memenuhi hak kesehatan tiap individu. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Penerapan jaminan nasional berdasarkan UU tahun 2002 kemudian digantikan dengan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dengan disahkannya UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang jaminan nasional dan UU tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang baru saja disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada tanggal 28 Oktober 2011, yang bertujuan untuk menyelenggarakan program jaminan nasional. BPJS itu sendiri dibagi menjadi 2 macam yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Prakoso, 2015).

Data transaksi BPJS Kesehatan juga terus bertambah setiap hari dari berbagai titik layanan, mulai dari kantor cabang, hingga fasilitas kesehatan. Menurut Mundiharno, penambahan peserta JKN-KIS per tahunnya rata-rata mencapai 12-14 juta jiwa. Sementara itu di titik layanan, kunjungan ke FKTP rata-rata mencapai sekitar 400.000 kunjungan per hari, sedangkan kunjungan ke rumah sakit sekitar 26.000-27.000 kunjungan per hari (BPJS Kesehatan, 2019).

Seiring dengan bertambahnya pengguna BPJS, timbul banyak persoalan yang terjadi di Rumah Sakit terkait dengan pelayanan pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan. Seperti yang dimuat pada laman berita harian Jawa Pos (18 September 2014) memberitakan bahwa BPJS merupakan lembaga publik yang paling banyak menerima pengaduan dari masyarakat. Persoalan pertama BPJS Kesehatan sudah muncul sejak proses aktivasi kartu. BPJS Kesehatan menerapkan aturan bahwa kartu pengguna BPJS baru bisa aktif sepekan setelah pendaftaran diterima. Padahal sakit menimpa tanpa terduga dan tak mungkin bisa ditunda (Pertiwi, 2016).

Rumah Sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dimana menyediakan pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, dan pelayanan rawat inap. Ruang rawat inap merupakan salah satu bagian terpenting dari rumah sakit, banyak masalah dan keluhan yang muncul dari pasien rawat inap, hal ini disebabkan pelayanan rumah sakit yang tidak memberi kepuasan terhadap pasien, mengingat pentingnya peran ruang rawat inap mengharuskan pengelolaannya dilakukan secara serius (Fitriyanah et al., 2017).

Disamping itu, masalah lain yang tidak kalah penting adalah adanya perbedaan pelayanan antara pasien non BPJS dengan pasien BPJS, pembatasan waktu rawat inap dan terbatasnya kuota kamar untuk pasien BPJS. Perbedaan pelayanan yang didapatkan oleh pengguna BPJS dan pasien non BPJS menunjukkan kesimpangsiuran aturan, kesepakatan, dan kerjasama antara pemerintah selaku penggagas dan para penyedia layanan kesehatan tampak masih belum terorganisir dengan baik (Kurniawan et al., 2015). Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi

peserta jamkesmas mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa Rumah Sakit, baik yang dirawat maupun yang hanya berobat (Puspa & Bangkele, 2018).

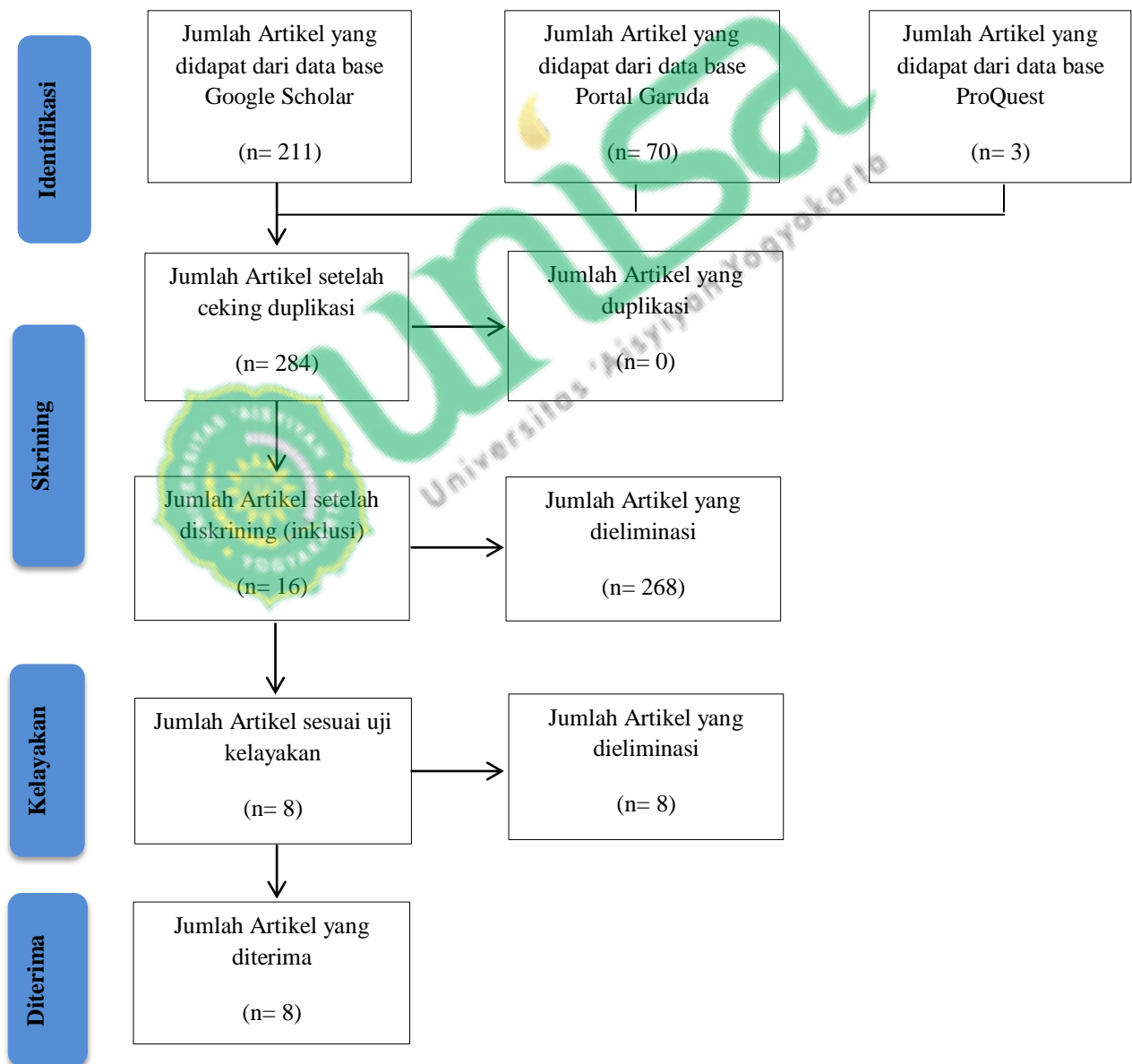
Menanggapi ketidakpuasan yang kerap disampaikan oleh masyarakat, Kepala Humas BPJS Kesehatan M Iqbal Anas Ma'ruf menjelaskan bahwa sejauh ini BPJS Kesehatan selalu memperbaiki pelayanan sehingga semakin banyak masyarakat yang mengakses layanan ini. Meskipun begitu, BPJS memiliki peraturan untuk memberikan pelayanan yang sudah memadai sesuai dengan standar kesehatan yang ada (Azanella, 2018). Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien pengguna BPJS dapat dilakukan berbagai upaya seperti mempermudah alur pengurusan persyaratan pasien BPJS, pembagian tugas perawat dalam perawatan kepada pasien, melengkapi sarana dan prasarana rawat inap BPJS (Puspa & Bangkele, 2018).

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui adakah perbedaan pelayanan BPJS dan non BPJS di rawat inap berdasarkan penelusuran literature review.



METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah literature review dengan menggunakan artikel yang sudah terpublikasi jurnal. Strategi pencarian literature menggunakan format PICOST. *Keyword* yang digunakan adalah “Kualitas pelayanan, rawat inap, BPJS, dan non BPJS”. Penelusuran literature menggunakan database google scholar, portal garuda dan proquest dari rentang tahun 2018-2020. Penilaian kualitas literature menggunakan *JBI Critical Appraisal* dengan *study* deskriptif-komparatif. Hasil penelusuran didapatkan 284 artikel, setelah dilakukan ceking duplikasi tidak terdapat artikel yang duplikasi. Setelah dilakukan skринing, terdapat 268 artikel yang dieliminasi dan terdapat 16 artikel yang masuk kriteria inklusi. Kemudian setelah dilakukan uji kelayakan, terdapat 8 artikel yang dieliminasi dan 8 artikel yang sesuai uji kelayakan. Sehingga ada 8 artikel yang diterima.



HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Rangkuman Literature Review

Bedasarkan hasil penelusuran literature dari tiga database, *google scholar*, portal garuda dan *proquest* dengan menggunakan kata kunci dalam bahasa indonesia “kualitas pelayanan”, “rawat inap”, “BPJS”, dan “non BPJS” dan dalam bahasa inggris “*quality of service*”, “*hospitalization*”, “BPJS” and “nonBPJS”. Didapatkan 8 jurnal yang sesuai dengan *topic* dan tujuan penelitian ini. Hasil rangkuman jurnal yang sudah didapatkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Pencarian Artikel

No	Judul/Penulis/Tahun	Tujuan	Desain Penelitian	Populasi dan Sampel
1.	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada RSUD XYZ / Kus Daru Widayati, Kartika Yuliantari / 2020	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna BPJS pada RSUD XYZ	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif	Jumlah populasi secara keseluruhan yaitu pasien pengguna BPJS
2.	Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Pengguna Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pagurawan / Mardiansyah / 2019	Untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS Kesehatan guna meningkatkan kesehatan masyarakat miskin	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif	Kepala Puskesmas Pagurawan, petugas administrasi Puskesmas, petugas bagian pendaftaran pasien Puskesmas Pagurawan, Kepala tim peningkatan mutu Puskesmas Pagurawan, pasien dan pengunjung Puskesmas Pagurawan yang berjumlah 40 orang
3.	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor / Bayu Prasetyo Soedargo / 2019	Untuk menganalisa kepuasan para pasien rawat inap bagi para peserta JKN	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif	Objek penelitian ini adalah pasien rawat inap BPJS di RS Melania dengan populasi sebanyak 1.529 orang
4.	Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas	Untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan pasien	Penelitian ini menggunakan metode	Populasinya adalah pasien peserta BPJS dan

Johar Baru Jakarta Pusat / Maya Sofiana, Rita Wahyuni, Endang Supriyadi / 2020	BPJS dan Non BPJS pada kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan	deskriptif dan analisis komparatif	Non BPJS yang mendaftar di Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan pada bulan Desember 2019, untuk populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 600 pasien. Dalam penelitian ini sampel uji coba sebanyak 60 pasien
5. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSIA Permata Hati / Ni Wayan Juli Astuti, Ni Nyoman Santi Tri Ulandari, Ageng Abdi Putra, Ni Made Sumartyawati / 2020	Untuk mengetahui bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terkait mutu pelayanan keperawatan	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif komparatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> , dengan jumlah 50 responden yaitu 25 responden BPJS dan 25 responden Non BPJS
6. Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019 / Odi Supandri, Otniel Ketaren, Lia Rosa Veronika / 2019	Untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan yang didapatkan pasien BPJS dengan pasien umum di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan tahun 2019	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap BPJS dan pasien umum bulan Januari 2019 RSU Muhammadiyah berjumlah 260 orang yang terdiri dari 80 pasien umum dan 180 pasien BPJS
7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Pada Peserta BPJS Kelas 3 Di RSUD Antapura Palu (Studi Kasus Pasien Peserta BPJS Yang Rawat Inap) Tahun 2016 / Annisa Sarining Puspa, Elli Yane Bangkele / 2018	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kelas 3 di RSUD Antapura Palu (Studi kasus pasien peserta BPJS yang rawat inap) tahun 2016	Penelitian ini menggunakan analitik dengan <i>cross sectional study</i>	Total populasi sebanyak 1840 peserta BPJS dengan sampel minimal 95 peserta BPJS
8. Studi Komperatif Kualitas Pelayanan BPJS Pada Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah	Untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS pada pasien	Penelitian ini menggunakan metode	Dalam penelitian ini hanya menggunakan

Sakit Kabupaten Buleleng (Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng Dan Rumah Sakit Kerta Usadha) / Komang Adi Suardana, Anjuman Zukhri, Kadek Rai Suwena / 2018	rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Kertha Usadha	deskriptif komperatif dengan pendekatan kuantitatif	sampel karena populasi yang digunakan berbeda antara Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Kertha Usada, sehingga hanya menggunakan sampel incidental
---	--	---	--

Berdasarkan tabel 1 hasil penelusuran literature review menggunakan tiga database *google scholar*, portal garuda dan proquest, didapatkan sebanyak 8 jurnal. Dari 8 jurnal tersebut dilakukan di Indonesia dan bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia. Dari 8 jurnal tersebut, ada 2 jurnal yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, 2 jurnal menggunakan deskriptif komparatif, 3 jurnal dengan *study cross sectional*, dan 1 jurnal dengan deskriptif kuantitatif. Tujuan penelitian dari 8 jurnal yaitu 2 jurnal untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS, 3 jurnal untuk mengetahui perbedaan pelayanan BPJS dan non BPJS, 3 jurnal untuk mengetahui pelayanan BPJS pasien rawat inap. Metode pengumpulan data 7 jurnal menggunakan kuesioner, serta 1 jurnal menggunakan observasi dan wawancara. Hasil dari 8 jurnal tersebut yaitu 3 jurnal menunjukkan tidak adanya perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan mengenai pasien BPJS dan non BPJS, sedangkan 5 jurnal menunjukkan adanya perbedaan pelayanan pada pasien BPJS dan non BPJS.

2. Data Karakteristik Responden

Hasil dari 8 jurnal didapatkan karakteristik responden meliputi usia dan tingkat pendidikan, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Usia		
17 – 25 tahun	2	25
26 – 35 tahun	3	0,375
36 – 45 tahun	2	25
Total	7	100
Tingkat Pendidikan		
SMA	3	0,375
Total	3	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 2, disebutkan bahwa ada 5 jurnal yang tidak menunjukkan adanya karakteristik responden, dan 3 jurnal lainnya menyebutkan adanya karakteristik responden. Karakteristik responden secara umum berdasarkan usia di dominasi oleh usia 26 – 35 tahun sebanyak 3 jurnal (0,375 %). Sementara untuk karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan, di dominasi oleh tingkat pendidikan SMA (0,375 %).

3. Tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS

Tabel 3
Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS

Tingkat Kepuasan	Jenis Pelayanan					
	BPJS	%	Non BPJS	%	Total	%
Sangat baik	17	49	18	51	35	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS ditunjukkan sangat baik dengan total 35 responden yang terdiri dari 17 responden pengguna BPJS dan 18 responden non BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS karena selisih diantara keduanya hanya sekitar 2%.

4. Distribusi responden menurut ketanggapan (*responsiveness*)

Tabel 4
Distribusi Responden Menurut Ketanggapan (Responsiveness)

Responsiveness	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tanggap	2	0,25
Total	2	100

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa persepsi responden tentang ketanggapan (*responsiveness*) adalah tanggap yang diperoleh sebanyak 2 jurnal (0,25 %).

5. Hasil uji statistik untuk melihat perbandingan pelayanan BPJS dan non BPJS di rawat inap

Berdasarkan 8 jurnal penelitian yang sudah di analisis, diketahui hasil uji statistik 2 jurnal untuk melihat adanya perbedaan pelayanan BPJS dan non BPJS di rawat inap sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil uji statistik jurnal 1

Variabel	Mean	SD	t hitung	p
<i>value</i>				
Kualitas Pelayanan	1,30			

Pasien BPJS	1,073	4,710	0,01
Kualitas Pelayanan Pasien Umum	0,82		

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa rata-rata kualitas pelayanan yang didapatkan pasien BPJS sebesar 1,33 dan rata-rata kualitas pelayanan yang didapatkan pasien umum sebesar 0,82. Hasil uji statistik diketahui bahwa nilai $p = 0,01 < 0,05$ yang berarti ada perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS dan kualitas pelayanan pasien umum rawat inap.



Tabel 6
 Hasil uji statistik jurnal 2

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2 tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95 % Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
NILAI	Equal Variances Assumed	5.070	.027	7.331	70	.000	.08778	.01197	.06390	.11166
	Equal Variances not assumed			7.331	59.570	.000	.08778	.01197	.06382	.11173

Sumber: Data Primer, 2021

Dari hasil tabel 6 diatas, nilai signifikan $0,027 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa menunjukkan kualitas pelayanan RSUD memiliki perbedaan yang signifikan.



UNISA
 Universitas 'Ar Riyah Yogyakarta

Berdasarkan tabel 5 diatas yang telah di analisis didapatkan jurnal dari Odi Supandri, dkk (2019) yang berjudul Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019, berdasarkan hasil uji statistik yang menggunakan uji t-independent (*t*-test) diketahui bahwa nilai *p* value = $0,01 < 0,05$, yang berarti ada perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS dengan kualitas pelayanan pasien umum. Pasien BPJS mempunyai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien umum. Hal ini dikarenakan adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Elsi Susanti, 2017) tentang kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dan non BPJS di poliklinik rawat jalan rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan kualitas yang diterima. Kualitas pelayanan yang diterima pasien non BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan presentase keduanya yaitu 15,34 % dan 13,68 %.

Sementara pada tabel 6 yang telah di analisis didapatkan jurnal dari Komang Adi Suardana, dkk (2018) dengan judul Studi Komperatif Kualitas Pelayanan BPJS pada Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Kabupaten Buleleng (Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Kerta Usadha) berdasarkan hasil uji statistik menggunakan independent sample test hasil penelitian menunjukkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan BPJS kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Kertha Usada. Dari skor rata-rata yang diperoleh kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng lebih unggul dari pada kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kertha Usada, sehingga dirasakan atau yang diterima oleh pasien lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh pasien itu sendiri.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil review dari 8 jurnal mengenai perbedaan kualitas pelayanan BPJS dan non BPJS di rawat inap menunjukkan bahwa adanya perbedaan yang signifikan pada pelayanan BPJS dan non BPJS, yang digambarkan dengan 2 jurnal. Hasil uji statistik pada jurnal 1 menunjukkan bahwa $p = 0,01 < 0,05$ yang berarti ada perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS dan pasien umum rawat inap. Sedangkan pada jurnal 2 menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dari kualitas pelayanan BPJS pada pasien rawat inap kelas III.

DAFTAR PUSTAKA

- Azanella, L. A. (2018). Pelayanan Dikeluhkan, BPJS Kesehatan Sebut Bagian dari Proses Perbaikan. *Kompas.Com*.
<https://nasional.kompas.com/read/2018/09/08/16413851/pelayanan-dikeluhkan-bpjs-kesehatan-sebut-bagian-dari-proses-perbaikan?page=all>
- BPJS Kesehatan. (2019). Pemanfaatan Data JKN untuk Perbaikan Sistem Kesehatan di Indonesia (Utilization of JKN Data for Improving Indonesian Health System). In *Info BPJS Kesehatan*.
<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/0775bd2f22814ddb26c71e02903c9226.pdf>

- Fitriyanah, E., Noer'aini, I., & Utomo, T. P. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD DR. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 151(1), 10–17.
- Kurniawan, Y., Pujiyanto, A., & Andayani, S. (2015). Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum (Non-BPJS). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 1.
- Pertiwi, A. A. N. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 113–121.
- Prakoso, S. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis Journal*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/10.15294/edaj.v4i1.14805>
- Puspa, A. S., & Bangkele, E. Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien pada Peserta BPJS Kelas 3 di RSUD Anutapura Palu (Studi Kasus Pasien Peserta BPJS) Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Kedokteran*, 5(2), 40–50. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/MedikaTadulako/article/view/12309>



